



CURSOS CORTOS

SERVICIO AL CLIENTE, COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EMPATÍA

Duración: 24 Horas

Coordinadora Académica:
YURANY VALDES RAMIREZ

I. PRESENTACIÓN

Estamos viviendo una Transformación Digital y una Revolución Industrial, la manera de hacer las cosas están cambiando, nuestro Cliente está más informado y exigente y tenemos un mercado más competitivo frente a todo esto una de las soluciones que tenemos es generar una Propuesta de Valor que nos permita generar fidelidad y distinción con nuestros Clientes.

Por ello, el Centro de Educación Continua de la PUCP considera importante lanzar una oferta que responda a brindar un buen Servicio al Cliente.

II. OBJETIVOS

Objetivo general:

Generar una Propuesta de Valor mediante un buen Servicio al Cliente, obteniendo fidelidad en tus Clientes e incrementando las ventas.

Objetivos específicos:

- Identificar los puntos más importantes para generar un buen Servicio al Cliente.
- Utilizar la empatía y aplicarla constantemente para generar un buen relacionamiento interno y/o externo.
- Generar una cultura de comunicación asertiva para clientes internos y/o externos.

III. DIRIGIDO A

Gerentes, Directores, Coordinadores, Jefes o Encargados de Servicio al Cliente, Comercial o Marketing.

IV. CONTENIDO TEMÁTICO

Servicio al Cliente
Comunicación Asertiva
Empatía - Mapa de Empatía
Fidelización de Clientes

V. DURACIÓN

Cada uno de los Cursos Cortos tiene una duración de veinticuatro (24) horas lectivas, distribuidas en ocho (8) sesiones en frecuencia de días alternos.

VI. ASISTENCIA

- La asistencia a clase es **obligatoria**.
- Al participante que acumule más del 20% de inasistencias no se le otorgará certificado de aprobación ni constancia de asistencia.

VII. METODOLOGÍA

Se emplea una metodología activo/participativa en donde el docente expone - a través de la plataforma ZOOM y/o CLASSROOM - distintos temas y luego con las intervenciones de los participantes y el uso de diversas herramientas digitales, se buscará la comprensión, consolidación y la aplicación de los mismos. Las clases se complementan con diversos casos y ejercicios.

VIII. EVALUACIÓN

Además de la asistencia obligatoria a por lo menos el 80% de las sesiones, se aplicarán la evaluación de la siguiente manera:

Examen o Trabajo Final : Nota Final 100%

IX. PROCESO DE MATRÍCULA

El proceso de matrícula se realizará íntegramente a través de la página web, por lo que deberá seguir necesariamente los siguientes pasos:

1. Inicie el proceso haciendo click sobre el link "**inscripción click aquí**" que figura junto al curso de su interés.
2. Llenar de manera obligatoria todos los datos que se le requiere (nombres, apellidos, e-mail, teléfono, DNI, etc.).
3. En la página de pagos optar por alguna de las siguientes modalidades y elegir el comprobante de pago respectivo (Boleta o Factura):
 - BANCO: Si desea efectuar el pago en efectivo.
 - TESORERIA GENERAL PUCP: Si desea efectuar el pago con tarjeta de débito o crédito (salvo emitidas por centros comerciales o tiendas por departamentos).
Nota: Tesorería no acepta pagos en efectivo.
 - PLATAFORMA VISA: Via Banca Virtual.
4. Una vez elegida la forma de pago, el sistema le generará un código.
5. Anotar ese código o imprimir la página y acercarse a Tesorería o al Banco según sea el caso.
6. La matrícula termina con la realización del pago bajo la modalidad elegida.

En el caso de pago en Banco o Plataforma VISA, el comprobante de pago elegido se entregará la primera semana de clases. En caso de Tesorería, en el momento de efectuar el pago.

X. CERTIFICACIÓN

- **CERTIFICADO DE APROBACIÓN**
Se entregará a los participantes que obtengan promedio final aprobatorio de 11 y conserven el porcentaje mínimo de asistencia a clase requerido (80% de asistencia).
- **CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN**
Se entregará a los participantes que no aprueben el curso, pero cumplan con el 80% de asistencias a las sesiones de clase.

La certificación que se otorga es excluyente.

En los Cursos Cortos presenciales, la certificación que se otorga es digital.

XI. INFORMES E INSCRIPCIONES

Campus Universitario
Centro de Educación Continua de la PUCP
Av. Universitaria 1801 – San Miguel
Edificio Mac Gregor - 6to Piso
Teléfono: 626-2000 anexos 3760, 3200
Directo: 626-2862
info_cec@pucp.edu.pe
cursoscortos_cec@pucp.edu.pe